

內政部國土測繪中心廉政專欄 (110.03)

本期目錄：

- 壹、 廉政檢舉管道：多元管道
- 貳、 法令園地：行政院會通過「太空發展法」草案
- 參、 廉政宣導小站：建構以人權保障為基礎之國家安全新思維
- 肆、 反詐騙宣導小站：社群平臺購物藏陷阱，透過 IG 也有遭詐危機
- 伍、 資通安全視窗：由「刷臉」進校園事件，談生物特徵的個資保護
- 陸、 機關安全維護宣導：火災防災宣導—室內消防栓
- 柒、 消費者服務專欄：下訂容易退費難，跨境網購不簡單
- 捌、 內政服務熱線： 1996



壹、廉政檢舉多元管道：

- 一、內政服務熱線：1996
 - 二、國土測繪中心 e-mail 檢舉信箱：k0@mail.nlsc.gov.tw
 - 三、國土測繪中心廉政檢舉信箱：臺中黎明郵局第 99 號信箱
 - 四、國土測繪中心廉政服務傳真：「 04-22592557」
 - 五、法務部廉政檢舉專線：「0800-286-586」（0800-你爆料-我爆料）。
 - 六、調查局反貪腐專線：舉報商品屯積免付費專線電話「0800-007-007」
- 「廉能是政府的核心價值，貪腐足以摧毀政府的形象，公務員應持廉潔，拒絕貪腐，廉政檢舉專線 0800-286-586 」

貳、法令園地：

行政院會通過「太空發展法」草案

行政院會 18 日通過科技部擬具的「太空發展法」草案，將函請立法院審議。蘇院長表示臺灣在科技發展上擁有超強的實力，不僅有自製衛星、探空火箭之能力，國內也有初步的衛星產業鏈，如能結合半導體、資通訊、精密機械等產業，開拓太空全新領域，搶得先機，「把臺灣的國力打上太空」不會只是夢想，而是未來可達成的美麗風景。政府推動本法以期結合各部會資源積極合作，共同打造太空經濟，成為新的護國群山，早日讓臺灣製造的火箭，搭載著自製衛星上太空，並期許國人勇敢逐夢，努力實踐。

該草案內容要點如下：

- 一、第 1 章總則：明定本法立法目的、主管機關、用詞定義、為協助推動太空發展相關事項，政府得以專責法人辦理相關業務、主管機關掌理事項。（草案第 1 條至第 5 條）
- 二、第 2 章太空發展之基本原則：包含尊重國際公約規範、環境保護及永續發展原則、保障原住民族權益原則、兼顧國家安全及資訊透明。（草案第 6 條至第 9 條）

三、第 3 章太空活動及太空產業：發射載具或太空載具之辦理登錄、發射計畫之申請許可、發射場域之設置與營運及管理、太空資訊之運用、促進太空產業發展應推動之事項。（草案第 10 條至第 14 條）

四、第 4 章太空事故之處理：太空事故損害賠償責任、責任保險或財務保證、損害賠償責任限額、太空事故之調查（草案第 15 條至第 18 條）

五、第 5 章罰則：未經許可於我國境內發射發射載具、違反規定未提供資訊、違反載具應辦理登錄規定之處罰。（草案第 19 條至第 21 條）

六、第 6 章附則：本法施行日期。（草案第 22 條）

（摘自行政院）

參、廉政宣導小站

法務建構以人權保障為基礎之國家安全新思維

◎柳金財

制定國安法前加強與公民對話，避免損及公民權

要完善建構民主防衛機制，首先政府應加強與公民社會對話，避免因捍衛國家安全而損及公民權維護。國家安全法制涉及一系列相關法律修訂與制定，但此類法律制定過程往往凸顯國家安全與人權保障相悖離的「二元悖論」困境。目前《國家安全法》、《刑法》，對防範內亂罪與外患罪已有規範；政府亦參酌各國立法經驗，制定「國安五法」及《反滲透法》。值得關注是，無論是澳洲《外國影響力透明化計劃法》使用「外國影響力」或美國採取的「境外勢力代理人登記」，皆曾被質疑恐有限制公民權保障之嫌。故相關國安法制應避免運用不確定性法律概念，也應避免給予政府過大行政裁量權；同時也應強化司法獨立審判權。

Foreign Influence Transparency Scheme Act 2018
No. 63, 2018
An Act to establish a scheme to improve the transparency of activities undertaken on behalf of foreign principals, and for related purposes

FARA
Foreign Agents Registration Act
The Foreign Agents Registration Act (FARA) was enacted in 1938. FARA requires certain agents of foreign principals who are engaged in political activities or other activities specified under the statute to make periodic public disclosures of their relationship with the foreign principal, as well as activities, receipts and disbursements in support of those activities. Disclosure of the required information facilitates evaluation by the government and the American people of the activities of such persons in light of their function as foreign agents. The FARA Unit of the Counterintelligence and Export Control Section (CES) in the National Security Division (NSD) is responsible for the administration and enforcement of FARA.

GENERAL INFORMATION
NATIONAL SECURITY DIVISION
LEADERSHIP
John C. Demers
Assistant Attorney General
for National Security
CONTACT
National Security Division
rud.public@justice.gov

無論是澳洲《外國影響力透明化計劃法》或美國採取的「境外勢力代理人登記」，皆曾被質疑恐有限制公民權保障之嫌。（Source: Australian Government, <https://www.legislation.gov.au/Details/C2018A00063>; U.S. Department of Justice, <https://www.justice.gov/nsd-fara>）

針對《反滲透法》制定，政府亦參考借鏡美國與澳洲相關立法經驗，防範境外勢力影響、干涉臺灣內部政治過程及民主發展。澳洲經驗顯示當政府祭出以法律對抗大陸或境外勢力影響力，也會損及公民權，包括知情權、言論自由及媒體獨立性、新聞自由。當民主政府運用法律壓制境外勢力的滲透，勢必衝擊民主制度運作及令公民對民主政體感到失望及缺乏信心。因此，在立法過程中參酌先進經驗案例、廣泛進行大眾諮商及彙整民意，強化對公民社會溝通與對話去除疑慮有其必要性。**健全人權委員會運作，使成捍衛公民權的堡壘**

其次，健全國家人權委員會運作，使其成為捍衛公民權的堅強防線堡壘，避免濫用以維護國家安全為由而擴大之政府權力。依據《監察院國家人權委員會職權行使法》條文規定，處理案件應依正當法律程序及比例原則，同時規定處理陳情案件必要時得進行調解，依職權或陳情進行案件調查、訪查或系統性之國家詢查時，得要求政府機關(構)、私法人或私人團體協助配合；各級政府機關(構)因涉及人權侵害事項，必要時得協助人民提起司法救濟及聲請參加訴訟。

此外，〈監察法〉明定監察院調查權之行使應遵守正當法律程序及合乎比例原則，以彰顯法治國家監察權行使之基本原則。雖然法源賦予調查私人，但人權會調查未來還是以公部門為主，私部門是例外中的例外，且糾正、彈劾還是回到監察院常設委員會，對私人侵擾降到最低，避免外界產生監察院、人權會擴權之疑慮。



在民間團體與各界積極推進 20 年後，監察院「國家人權委員會」於 2020 年 5 月正式成立，寫下臺灣人權史上劃時代的新歷程。(圖片來源：總統府，<https://www.flickr.com/photos/presidentialoffice/50175370601/>)

清晰確定國家安全概念

再者，界定國家安全概念應清晰確定，不應是一種不確定性法律概念，易造成行政裁量權擴大，導致國家權力不當介入及濫用。根據《公民權利和政治權利國際公約》(以下簡稱〈公約〉) 第 19(2) 條保障表達自由，「包括以語言、文字或出版物、藝術或自己選擇之其他方式，不分國界，尋求、接受及傳播各種消息及思想之自由」。若要限制新聞和表達自由須符合〈公約〉第 19(3) 條規定：「經法律規定」，且為「尊重他人權利或名譽」、「保障國家安全或公共秩序、或公共衛生或風化」所必要。基於維護國家安全需要，各國政府可以限制新聞和表達自由之合法目的，但此應參酌國際標準。

進一步言之，《錫拉庫扎原則》規範「只有在保護國家存在、領土完整或政治獨立免受武力或武力威脅」(第 29 條)；《約翰內斯堡原則》規範「合法國家安全利益」包括「保護國家存在、或領土完整免遭武力或武力威脅，或保護其回應來自外部(如軍事威脅)或內部(如煽動以暴力推翻政府)武力或武力威脅的能力」，只有基於上述「國家安全」理由始能合理限制某些公民權利。換言之，「國家安全」概念在國際規範中並非無限上綱延伸其內涵，主要侷限在保護國家存在、領土完整或政治獨立。



《公民權利和政治權利國際公約》第 19 條保障表達自由，但基於維護國家安全需要，各國政府可以限制新聞和表達自由之合法目的，然應參酌國際標準。(Source: UN Human Rights, <https://www.ohchr.org/CH/ProfessionalInterest/Pages/CCPR.aspx>)

培養公務人員之人權保障意識

另外，跨越國家和政府部門本位主義，培養公務人員人權保障意識。公務人員是國家進步及政策規劃的推手，文官訓練應融入人權教育，人權不分色彩、超越黨派為最核心的價值。因此，國家人權委員會與肩負轉型為國家人力資源部門考試院，進行跨院、部門合作培力公務員人權保障觀念，利於奠立人權立國之基礎。近來監察院及考試院進行這項合作，主要是由人權會提供監委立案調查涉及人權性質的調查案或糾正案，編輯成為人權補充教材，並且首次用於公務人員訓練，透過實際案例融入國際人權公約規定，提昇公務人員保障人權的意識與使命，此即為創新性、整合性思維。

國際人權公約國內法化，奠定臺灣成為亞洲最具指標人權國家

我政府倡議人權立國，而在面臨國家安全可能遭遇來自境外勢力影響，運用民主防衛機制捍衛國家安全，及秉持推動國際人權公約以保障公民權，符合建構轉型正義的公平社會精神，此猶如車之兩轍並行而不悖。職是，建立具有憲法高度的國家人權委員會與倡議人權立國精神，可謂是與時俱進、相得益彰。聯合國從 1990 年代開始即大力推動各國設置符合《巴黎原則》的國家人權機構，負責國家人權政策與落實機制之監督。就此而論，設置國家人權委員會角色及功能，具有防範遏制政府機關侵犯人權之作用。

「人權立國」向為我政府一貫的政策主張，重視與深化公民權發展，以民主防衛機制保護國家安全成為必然選擇，維護國家安全應兼顧公民權維護。這顯示國家安全維護及公民權保障，兩者彼此相互促進增益，尤其是將聯合國九大核心國際人權公約逐一國內法化，奠定中華民國成為亞洲最具指標性之人權國家，目前已有六部人權公約完成國內法化，此為我政府對國際社會自主承諾履行公約義務之努力成果展現。總結，善用我國自身民主體制運作，將國家安全維護融入公民權保障，將衡平調解人權與國家安全雙重目標，使其互補而增強。(摘自法務部調查局清流月刊)



位於波蘭的奧斯威辛集中營是納粹德國最大的集中營，約有 110 萬人在此被謀殺，奧斯威辛集中營因此成了人權遭嚴重迫害的最重要象徵。臺灣政府為了推動人權教育，於 2020 年 12 月 14 日捐助 1150 萬協助奧斯威辛集中營進行遺址保存，臺灣因此成為第一個捐款的東亞國家。(Photo Credit: Michel Zacharz AKA Grippenn, https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Birkenau_gate.JPG)

表 1 聯合國九大核心人權公約

編號	英文縮寫	公約名稱	通過日期	臺灣國內法化
1	ICERD	消除一切形式種族歧視國際公約	1965/12/21	通過 
2	ICCPR	公民與政治權利國際公約	1966/12/16	通過 
3	ICESCR	經濟社會文化權利國際公約	1966/12/16	通過 
4	CEDAW	消除對婦女一切形式歧視公約	1979/12/18	通過 
5	CAT	禁止酷刑和其他殘忍、不人道或有辱人格的待遇或處罰公約	1984/12/10	
6	CRC	兒童權利公約	1989/12/20	通過 
7	ICMW	保護所有移徙工人及其家庭成員權利國際公約	1990/12/18	
8	CRPD	身心障礙者權利公約	2006/12/13	通過 
9	ICPPED	保護所有人免遭強迫失蹤國際公約	2006/12/20	

資料來源：法務部、人權公約施行監督聯盟。

肆、反詐騙宣導小站

* 凡遇不明可疑電話，不論手機或市話，只要撥打「165」即可由專人為您說明並研判是否為詐騙事件。

社群平臺購物藏陷阱，透過 IG 也有遭詐危機

2021/02/20

網購商品應慎選優良有信用之網購平臺，切勿透過 LINE、FACEBOOK、IG 等通訊軟體與賣家私下聯繫交易，才能保障消費權益。



1 2
3 4

scamgroup.com 2小時
Iphone優惠釋出，
要買要快啊!!!機會稍縱即逝
再懂優惠就沒了，快來私訊，
這價格你真的在外面看不到不要懷疑

要的私訊
超多優惠、再送耳機呦

哇喔!這價格有便宜，
還送耳機!立刻來詢問~

科科~問這種問題，
難道我會自己承認是詐騙集團?

當然啊!我不是詐騙啦!
好啊!那我幫朋友一起訂，給我來5隻
沒問題!請先匯款

165提醒您
網購應慎選有信用之商家，
或選擇提供第三方支付之網購平臺，
切勿透過LINE、FB、IG等通訊軟體交易買賣，
以保障雙方消費權益!

165 x whoscall 關心您



共同防範詐騙



過濾不明來電

(內政部警政署)

伍、資通安全視窗：

由「刷臉」進校園事件，談生物特徵的個資保護

◎魯明德

生物特徵是某個人特有的生理 (Physical) 或行為 (Behavioral) 特徵。生理特徵包含指紋、掌紋、掌型、虹膜、面容、聲紋及 DNA 等，行為特徵則有走路姿勢、心跳及簽名筆跡等。由於生物特徵通常具有獨特、不易改變的特性，因此被廣泛用於個人辨識系統，如門禁管理、上下班打卡等……。

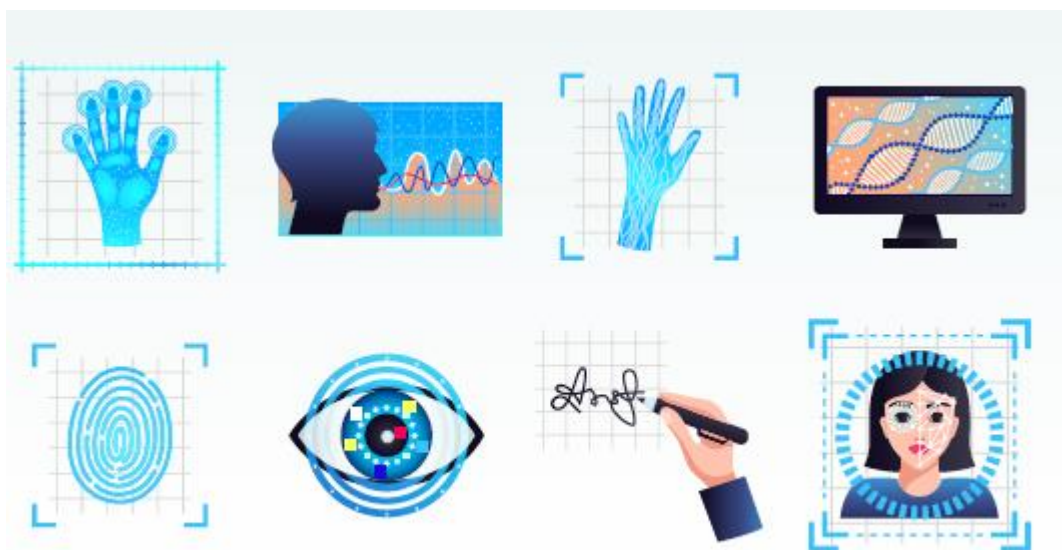
根據報紙報導，新北市某國中小在 108 年就推行刷臉入校，以臉部辨識的方式辨識學生進入校園，學生們直呼「好潮」、「上學更新鮮」；然中部某女中在 109 年 9 月購置人臉辨識系統後，卻引發家長對隱私權的擔憂。

在資訊界工作的小潘看到這些新聞

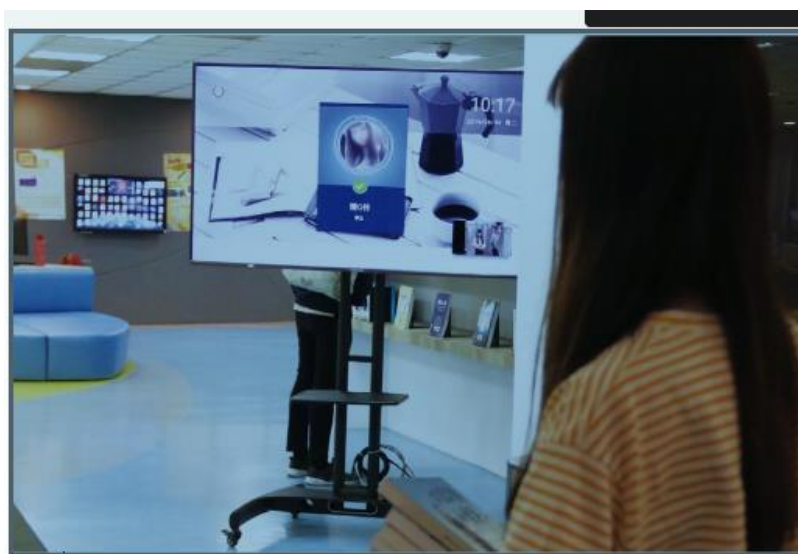
後，思考著個人隱私跟資訊科技有沒有可能取得平衡？於是在每月一次的師生會上，就立刻提出他的疑問。司馬特老師聽完了這個大哉問之後，喝了口咖啡，緩緩回應小潘：這個問題可分成二個層面來看，一個是生物特徵、一個是個人資料。

在《個人生物特徵識別資料蒐集管理及運用辦法》第 2 條中，定義生物特徵識別資料是「指具個人專屬性而足以辨識個別身分之指紋及臉部特徵資料」。而在《個人資料保護法》第 2 條中，定義個人資料是「指自然人之姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、護照號碼、特徵、指紋、婚姻、家庭、教育、職業、病歷、醫療、基因、性生活、健康檢查、犯罪前科、聯絡方式、財務情況、社會活動及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料」。

由這個定義可以看出來生物特徵主要指的是指紋及臉部特徵，而個人資料則是除了正面表列的項目外，還包含其他得以直接或間接方式識別該個人之資料，廣義來看，臉部特徵未在條文中列出，但仍然屬於可以識別出個人的資料。



生理特徵包含指紋、掌紋、掌型、虹膜、面容、聲紋及 DNA 等，行為特徵則有走路姿勢、心跳及簽名筆跡等。



隨著科技的快速發展，近年來有越來越多校園引入人臉辨識技術，圖為弘光科技大學圖書館建置的人臉辨識系統。(圖片來源：弘光科技大學，<http://pr.hk.edu.tw/app/news.php?Sn=347>)

小潘聽到這裡，馬上想到一個問題：有沒有方法不要識別出個人，又能有效的做門禁管理？司馬特老師想了想，喝口咖啡接著說，當我們存放在資料庫裡的資料不是人臉照片或指紋，再加上把資料去識別化（De-identification）後，就可以做到門禁管理又不會侵害隱私了。

小潘聽得一頭霧水，資料庫裡不放入臉照片，要怎麼比對呢？司馬特老師拿出 2 張圖來說明，每個人的臉部或指紋上的特徵都不一

樣，我們可以取得的是這些特徵點的座標及其特徵值（eigenvalue），這是一個多維的資料，再把每個人的這些位置座標與特徵值以演算法做成各自的特徵向量

（eigenvector），存放到資料庫，作為日後門禁管理比對的基準。

舉例來說，在進行門禁管理時，若有一天有個小強要進門，人臉辨識系統便會根據小強的這些特徵，分別讀取它的特徵值，做成特徵向量值後，再與資料庫裡的

特徵向量做比對；若在資料庫中找到有相同的特徵向量，就表示小強是合法的使用者，可以開門放行；如果資料庫裡沒有相同的特徵向量，則表示小強不是合法的使用者，不會開門讓他進來。又因為門禁的資料庫裡只有特徵向量，並沒有小強的名字，即使看到特徵向量，也沒有辦法辨識出哪一個是小強，因此，就沒有洩漏行蹤的隱私權問題，也沒有個人資料外洩的問題。

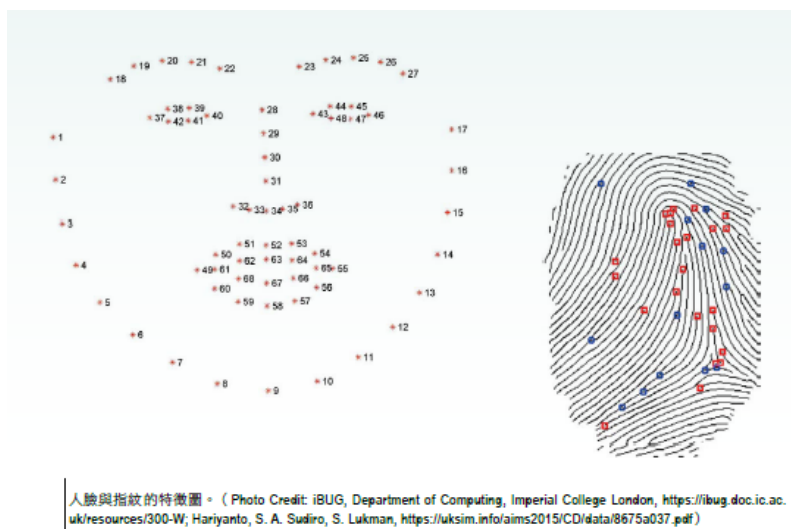
小潘接著問：那二個特徵向量要如何做比對？司馬特老師喝了口咖啡，繼續說下去，不論是存在於資料庫中的特徵向量，還是要做比對的特徵向量，都存在於多維度的特徵空間（eigenspace），只要把它們做餘弦（cosine）運算，如果 $\cos \theta$ 運算的值為 1，則二個向量就可以視為是相同的向量。

小潘聽完司馬特老師的解說點頭如搗蒜，但是，反應快速的小潘立刻又想到另外一個問題，如果資料庫中只有特徵向量，有一天萬一機房發生問題，要找出誰曾經進去過，豈不是就找不到人了？

司馬特老師非常高興小潘能夠舉一反三，喝口咖啡接著說下去：這就是公司管理的問題囉，在建置員工的臉部或指紋特徵時，一定會有員工的姓名做對照，不然怎麼知道這個特徵向量是誰的，但是，放到門禁管理系統的特徵向量則是經過去識別化的，也就是只有把特徵向量放過去，這樣一旦有一天有異常資料要比對時，自然可以回到內部找出該特徵向量是屬於誰的。

小潘聽完老師一席話恍然大悟，原來資訊科技不只是電腦軟硬體，我們小時候念了半天不知其所以然的向量、三角函數，也有這種用途啊！華燈初上，這次的師生會就在焦糖瑪琪朵的香味中進入尾聲，小潘帶著滿意的答案吹著口哨離開。

（摘自法務部調查局清流月刊）



陸、機關安全維護宣導

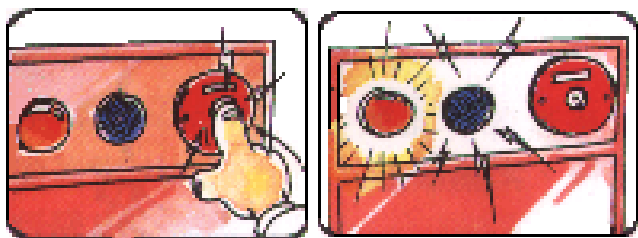
火災防災宣導—室內消防栓

一、使用時機：一旦判斷無法以滅火器滅火時，且對本身未造成危害之前，可藉室內消防栓進行滅火。

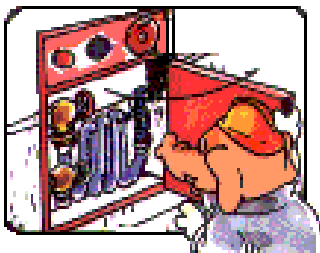
二、適用火災類型：一般建築物內部之可燃物品仍屬木材、紙張、綿紗、布料、塑膠類等物質為主(A類火災)，因此一旦火勢擴大延燒至室內其他物品，可使用室內消防栓藉由水的冷卻作用，達到滅火效果。其他類火災部分(B、C、D類火災)，如涉及特殊場所像室內停車場、電信機房、發電機室...等場所，仍應依其實際使用狀況，依各類場所消防安全設備設置標準，就水霧、泡沫、乾粉或二氧化碳設備等選擇設置。

三、使用方法：

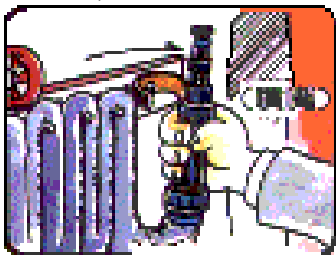
(一) 按 (警鈴)：發現火災時壓下火警發信機按鈕 (警示燈會閃爍並發出警鈴聲響)。



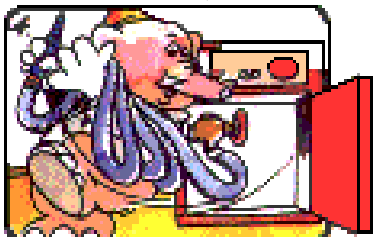
(二) 開 (箱門)：打開消防栓箱取出瞄子。



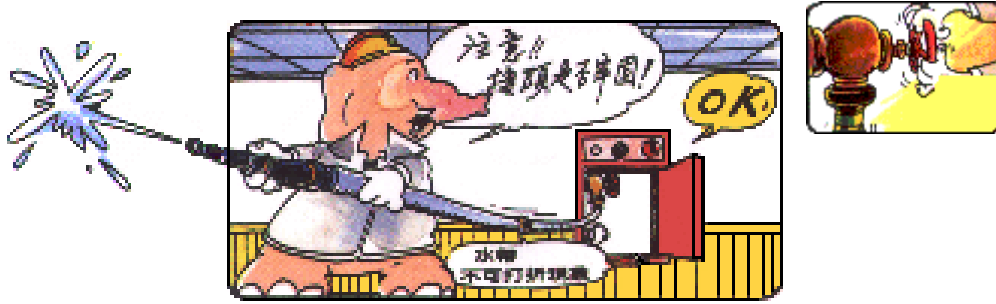
(三) 拿 (瞄子)：拉出並延伸水帶連結瞄子。



(四) 拉 (水帶)：將水帶全部拉出，並注意不可打結、纏繞，以免影響水壓。



(五) 轉 (制水閥)：就位後請另一人轉開消防栓開關，轉動瞄子以水霧方式接近火點，轉成水柱方式以撲滅火災。



四、注意事項：

- (一) 室內消防栓以二人以上用為原則。
- (二) 確實站穩，握緊瞄子噴嘴後才可以打開瞄子開關，以避免反作用力過大打傷使用者。
- (三) 應注意水帶不可打結、扭曲，並注意接頭部分是否牢固。
- (四) 千萬勿忘操作消防栓之啟動鈕及開關閥。
- (五) 利用室內消防栓滅火者，注意勿過量射水，以免造成嚴重水損。另外，為避免喪失避難時機，應經常確保退路。
- (六) 消防栓放水之時間，約為 20 分鐘。因貯水量與使用瞄子數之不同，其有效放水時間自有差異。若瞄子中逐漸產生多量空氣時，可判斷其貯水量已減少。
- (七) 無射水必要時，立即關掉開關閥，以減少水損。
- (八) 由滅火活動撤離現場時，應用桌子等將瞄子固定。

五、直線、水霧射水：



- (一) 使用時機：一般救災時，如果直接看到火點，可將瞄子調成直線水柱，如果濃煙密布，可先用水霧排煙，等到發現火點時，再用直線水柱撲滅。
- (二) 功效：直線可直接攻擊火源達到滅火效果，水霧可排煙、降溫效果。
- (三) 變換方式：瞄子前端是可以轉動的，當瞄子全開時，逆時鐘方向旋轉，首先會出現水柱，再繼續逆時鐘方向旋轉，則會慢慢變成水霧。想要恢復原狀時，則反向操作即可。

(摘自內政部消防署)

柒、消費者服務專欄：

下訂容易退費難，跨境網購不簡單

日期：110-2-04 資料來源：消費者保護處

行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）提醒民眾慎選海外網購交易對象，事先瞭解可能的問題與因應之道，才能降低交易風險。

行政院消保處與韓國消費者院自 108 年簽訂瞭解備忘錄以來，已協助國人處理 24 件跨境消費爭議，其中 12 件為網購糾紛，爭議態樣包括運送時受損、退運或延遲出貨等。最終這些消費者的訴求，倘非都可獲得業者妥適回應，更遑論在其他國家網購發生糾紛的結果。鑒於跨境網購風險較高，與其事後傷腦筋，不如事前審慎評估並做好防備。行政院消保處經整理案例與國際資訊，提醒欲跨海下單的民眾多加注意，並提供建議如下：

一、認明海外交易對象：

(一)認明廠商所在地：切忌看到中文網站或 app 就認為是國內店家，以為享有 7 日內無條件退貨規定的保障。有位民眾看到交易明細出現國際運費和關稅，才知道是跨境交易而拒絕簽收，但廠商不僅不退貨款，且要求消費者補交退貨運費。請注意，此處所稱的廠商都在國外，除非交易條款或廠商事前承諾可免費退貨，否則等出貨後才主張「無條件」退換貨，恐全看廠商態度。

(二)避免向個人賣家購買：多數國家的消保法規只規範對業者的買賣(B2C)，不管個人間的交易(C2C)。曾有消費者向社群網友下單衍生糾紛，縱然提出申訴，也礙難受理。

(三)詳查賣家資訊：有些商品網頁實際只負責承攬訂單，購物前一定要仔細檢視賣家評價和交易紀錄等。

(四)慎選貨運代理商：消費者應看清楚貨運代理商或集貨商的服務項目和免責條款後，再決定運送方式。

二、採取降低風險措施：

(一)善用第三方支付工具：消費者確認收到商品後，第三方支付才會支付貨款，交易安全較有保障。

(二)採用信用卡支付：可檢視信用卡是否有購物保障條款；此外，必要時可透過發卡機構協助解決爭議或取回款項。

(三)選擇較安全運送方式：網路商城若有直運或與知名快遞合作，能追蹤貨物位置並對貨物丟失負賠償責任者，不妨優先考慮。

三、瞭解物流運作規則：

(一)物流程序：海外網購，一連串國際貿易作業程序難以免除，這些工作未必由購物網站代理，可能有中介的業者(如代購、代付或貨運代理商)，消費者需詳閱運送條款，積極追蹤運送進度。

(二)進口規定：許多產品輸入受到管制，因此消費者對報關規定不可全然不知。此外，財政部之快遞收貨人實名認證制度已於 109 年上路，建議民眾應下載「EZ WAY 易利委」App，完成實名制註冊認證，以免網購包裹卡關。

(三)退運規定：收貨時發現規格或品質不符，想退回國外換貨，外國業者未必願負擔退運費，退貨條款是否也適用於境外買家，需特別留意。

(四)貨運遺失因應之道：商品遺失後，消費者須向購物網站或貨運代理商通報，有些購物網的條款註明，遇貨物失竊，消費者應向當地(海外)警察機關報案。

(五)溝通的語言：網購下單頁面或有中文標示，但外國網站多無中文客服人員，更別提向外國警察機關報案，僅能用外語溝通，且多數不受理線上報案。消費者若不熟悉外語而無法與當地廠商溝通，或看不懂交易條款等情形，實應謹慎考慮。

行政院消保處提醒國人，倘不幸發生跨境消費糾紛，行政消費者保護會網站提供「涉及跨境消費爭議之處理機制及管道」(<https://cpc.ey.gov.tw/Page/80CCBC4EBF4F77C8>)等資訊，請參考運用。



捌、內政服務熱線：1996

※※※

內政部國土測繪中心政風室